

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
DI KABUPATEN PELALAWAN**

SKRIPSI



OLEH

YULIATI
NIM. 11675200001

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2020**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
DI KABUPATEN PELALAWAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mengikuti Ujian Oral Comprehensive
Strata 1 Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



Oleh

YULIATI
NIM. 11675200001

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2020**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : YULIATI
 NIM : 11675200001
 JURUSAN : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL DI KABUPATEN PELALAWAN

DISETUJUI OLEH
 PEMBIMBING

CANDRA JON ASMARA S.SOS, M.SI

NIK.130712074

Mengetahui

Dekan
 Administrasi Negara

Ketua Jurusan
 Administrasi Negara



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
 NIP. 19620512 198903 1 003

Dr. Kamaruddin S.Sos, M.Si
 NIP. 19790101 200710 1 003

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : YULIATI
 NIM : 11675200001
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
 JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA
 KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENDATANGAN SIPIL DI KABUPATEN PELALAWAN
 TANGGAL UJIAN: SENIN, 10 AGUSTUS 2020

Disetujui Oleh

Ketua Penguji

Dr. Hj. Sitti Rahmah, M.Si
NIP.19640508 199303 2 002

Mengetahui

Penguji 1

Penguji 2

Muslim, S.Sos, M.Si
NIP. 19820205 201503 1 002

Weni Puji Hastuti, S.Sos, MKP
NIP. 19810505 200604 2 006

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
DI KABUPATEN PELALAWAN**

Oleh: Yuliati

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan dan untuk mengetahui faktor yang menyebabkan kurang maksimal kualitas pelayanan pada Dinas ini. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian dilakukan dengan teknik purposive sampling dan teknik eksidental sampling. Hasil analisis dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan dinilai dari dimensi Ketampakan fisik, seperti sarana dan prasarana kantor yang belum bisa dikatakan memadai, kemudahan proses pelayanan yang belum terealisasi dengan baik, masih berbelit-belit dan masih menggunakan sistem kekeluargaan dan kerabat dan untuk Keandalan petugas dalam melayani masyarakat sudah sesuai dengan standar prosedur, kecermatan pegawai juga sudah baik ketanggapan respon pegawai sangat baik dan sopan menerima setiap keluhan masyarakat, dan belum memberikan jaminan penyelesaian berkas secara tepat waktu namun harus berusaha untuk dapat menyelesaikan berkas pengurusan dokumen secara keseluruhan dan selesai 14 hari kerja jika tidak ada kendala. Kemudian pegawai bersikap bersahabat kepada masyarakat ramah dan sopan.

Keyword: Kualitas, Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya. Shalawat dan salam tak pula penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pelalawan”

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi tidak lepas dari kesalahan dan kehilafan penulis, untuk itu penulis meminta ampun kepada Allah SWT, dan kepada pembaca penulis meminta maaf. Selanjutnya atas bimbingan dan serta bantuan doa yang diberikan penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ayahanda Ramlis dan Ibunda Leli, Orang tua tercinta yang senantiasa memberikan doa restu dan seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat dan doa untuk penulis
2. Bapak Dr. H. Akhmad Muhajiddin, S.Ag, M.Ag selaku rektor Uin Suska Riau
3. Bapak Ismail Rasullong, SE.,MM, Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
4. Bapak Dr.Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag. MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
5. Bapak Dr Kamaruddin S,Sos, M.si Selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara
6. Ibuk Ratna Dewi S,Sos selaku penasehat akademik yang telah memberi semangat, masukan dan arahan kepada penulis.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bapak Candra Jon Asmara S.Sos, selaku dosen konsultasi proposal dan konsultasi skripsi yang senantiasa membimbing dan memberi masukan serta arahan yang sangat membantu penulis dalam membuat skripsi

Bapak/Ibuk dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis, Serta Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

Rekan-rekan seperjuangan penulis local 8B yang saling bertukar pikiran sehingga tugas ini berjalan dengan lancar.

Pekanbaru, Juni 2020

Penulis

Yuliati

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematikan Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Pengertian Pelayanan.....	10
2.1.1 Pengertian Publik	11
2.2 Pengertian Pelayanan Publik	11
2.3 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik	14
2.4 Standar Pelayanan Publik	17
2.5 Jenis- jenis Pelayanan.....	20
2.5.1 Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	23
2.5.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	26
2.6 Pelayanan Publik Menurut Pendapat Islam	28
2.7 Penelitian Terdahulu.....	32
2.8 Konsep Operasional.....	35
2.9 Kerangka Pemikiran	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Lokasi Penelitian	37
3.2 Teknik Pengumpulan Data	37
3.2.1. Observasi.....	37
3.2.2 Wawancara.....	37
3.2.3Angket.....	37

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.3 Jenis Dan Sumber Data.....	38
3.4 Key Informan.....	38
3.5 Analisis Data.....	38
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	39
4.1 Sejarah Objek Penelitian	39
4.2 Visi dan Misi Kabupaten Pelalawan.....	40
4.3 Aktifitas Objek Peneletian.....	42
4.4 Struktur Organisasi	44
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
5.1 Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan.....	53
1 Bukti Fisik (Tangible)	53
2 Keandalan (Reliability)	64
3. Ketanggapan (Resvonsivenes)	72
4 Jaminan	76
5. Empati	81
BAB VI PENUTUP	85
6.1 Kesimpulan.....	85
6.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Penduduk Kabupaten Pelalawan Tahun 2016-2018.....	3
Tabel 1.2	Jumlah Aparatur Sipil Negara Disdukcapil.....	4
Tabel 1.3	Data Pelayanan Disduk Capil Tahun 2016 - 2017	7
Tabel 2.1	Indikator Pelayanan	35
Tabel 3.1	Key Informan	38
Tabel 4.1	Penelitian Terdahulu	34
Tabel 5.1	Struktur Organisasi.....	37

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat baik pemerintah maupun aparaturnya dituntut untuk melakukan tugasnya secara efektif, efisien dan tepat sasaran. Demikian pula dengan perkembangan dan kemajuan teknologi yang memberi pengaruh terhadap hubungan interpersonal individu –individu dalam suatu organisasi, oleh sebab itu keefektifan komunikasi yang dilakukan baik oleh seorang pimpinan dalam melaksanakan tugas ataupun kerjanya dalam suatu organisasi dapat menyelesaikan masalah masalah yang dihadapi oleh pimpinan tersebut maupun jajarannya.

Produktivitas adalah hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang yang dilaksanakan dengan tepat waktu, efisien dan tepat sasaran dengan menggunakan dana yang seminimal mungkin. Dalam hal ini produktivitas seorang pimpinan dalam suatu organisasi juga ditunjukkan dengan ketepatan waktu dan efisien kerjanya. Pada dasarnya pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil serta kebutuhan dasar masyarakat. Defenisi pelayanan publik menurut KEPMEN PAN Nomor 25 tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan

peraturan perundang-undangan. Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pelalawan merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik, Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

Adapun tugas pokok dan fungsi dinas kependudukan, catatan sipil dan keluarga berencana adalah berkawajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan administrasi kependudukan, yang dilakukan dengan kewenangan meliputi:

1. Koordinasi antar instansi dalam urusan Administrasi kependudukan.
2. Penetapan sistem, pedoman, dan standar pelaksanaan administrasi kependudukan.
3. Sosialisasi Administrasi Kependudukan.
4. Pemberian bimbingan, supervise, dan konsultasi pelaksanaan urusan.
5. Administrasi kependudukan.
6. Pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala nasional, dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Pencetakan, penerbitan dan distribusi blangko dokumen kependudukan.

Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga Negara Indonesia dan sesuai dengan undang-undang nomor 18 pasal 09 tahun 2001 tentang administrasi kependudukan. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang memuaskan.

Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila masyarakat telah mendapatkan pelayanan yang mudah, murah, cepat dan memuaskan. Keberhasilan dalam mewujudkan pelayanan yang efektif tentunya tidak lepas dari peningkatan disiplin kerja aparat yang dilakukan oleh Pemerintah. Berikut jumlah masyarakat keseluruhan dari Kabupaten Pelalawan yang terdata oleh kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan.

Tabel 1.1. Data Jumlah Penduduk Kabupaten Pelalawan 2016

No	Kecamatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Kec. Kuala Kampar	9.145	8.803	17.948
2	Kec. Langgam	14.638	13.730	28.368
3	Kec. Bunut	7.120	6.622	13.742
4	Kec. Pankala Kerinci	52.548	50.378	102.926
5	Kec. Pangkalan Kuras	27.085	28.471	55.556
6	Kec. Pangkalan Lesung	15.408	13.527	29.035
7	Kec. Ukui	19.775	17.940	37.715
8	Kec. Kerumutan	11.470	11.014	22.484
9	Kec. Teluk Meranti	8.248	8.028	16.276
10	Kec. Pelalawan	9.537	8.261	17.798
11	Kec. Bandar Sei Kijang	12.211	10.795	23.006
12	Kec. Bandar Petalangan	7.155	6.933	14.088
	Jumlah	195.726	183.116	378.942

Sumber: Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan Tahun 2016

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Terlihat dari tabel diatas jumlah penduduk di Kabupaten Pelalawan di setiap Kecamatan berjumlah 378.942 Jiwa dengan jumlah penduduk yang berjenis kelamin laki- laki berjumlah 195.726 Jiwa dan jumlah penduduk yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 183.116 Jiwa. Dari hasil observasi, terlihat tingkat pendidikan yang masih rendah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan bila berdampak pada efektivitas pelaksanaan tugas dalam pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan. Pendidikan merupakan salah satu dasar dalam mengetahui kemampuan dari setiap pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Pendidikan dari setiap pegawai diperoleh melalui jenjang pendidikan formal. Sebagaimana tergambar pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SMA	28
2	DIII	2
3	SI	11
4	SII	7
5	SIII	2
	Jumlah	50

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Pelalawan

Dari tabel diatas, diketahui bahwa jenjang pendidikan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan masih rendah karena dari 50 pegawai yang lulusan SIII hanya 3 orang, SII hanya 7 orang, SI sebanyak 11 orang, DIII sebanyak 2 orang dan selebihnya lulusan SMA, Dengan jenjang pendidikan yang rendah maka akan berdampak pada masih kurangnya efektivitas dalam pelaksanaan tugas.

Berdasarkan Perda No. 20 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan sipil, pengurusan e-KTP tidaklah memakan waktu yang begitu lama, yakni sekitar 3 sampai dengan 5 hari dimana e-KTP ini sudah sampai ke tangan si pemohon. Biasanya dalam hal penyelesaiannya yang membuat hal itu terlambat adalah adanya pelayanan birokrasi yang dirasakan oleh masyarakat masih kurang memuaskan diataranya dalam pembuatan e-KTP. Seseorang harus mengisi Formulir Pendaftaran di Kelurahan dan menunggu pengesahan dari lurah setempat yang memakan waktu kurang lebih 6 hari dan setelah itu baru dibawa ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk pembuatan e-KTP.

Dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik juga sering terdapat kesalahan seperti pada penulisan Nama, Tempat Tanggal Lahir, Alamat, Dan Lain – Lain. Hal itu juga sangat merugikan masyarakat yang membuat Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), karena pada kesalahan identitas itu masyarakat harus membuat ulang Kartu Tanda Penduduk Elektronik tersebut. Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), KK, Akte Kelahiran dll. pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pelalawan masih sering terjadi nepotisme yang juga sangat merugikan masyarakat biasa. Seperti adanya pegawai atau pemberi pelayanan yang tidak adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti adanya hubungan kekerabatan antara pegawai atau pemberi pelayanan dengan masyarakat.

Sampai saat ini pelayanan Publik dirasakan belum berjalan secara maksimal, bahkan dapat dikatakan pelayanan Publik di Indonesia masih tergolong

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rendah, dikarenakan tidak adanya Konsistensi dan keseriusan dari Aparatur Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan. Hal tersebut dapat terlihat dari masih terdapat beberapa masyarakat yang mengeluhkan mengenai pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Pelalawan, seperti lamanya proses penyelesaian (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), Akta Kelahiran dan KK (Kartu Keluarga).

Masalah lain yang dapat terlihat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan adalah adanya beberapa pegawai yang sering pulang sebelum waktu yang telah ditetapkan yang membuat kurangnya tenaga yang pada saat itu sehingga bila banyak masyarakat yang datang untuk membuat administrasi kependudukan akan sedikit terlambat pengurusannya atau belum terlayani dengan baik karena kekurangan pegawai yang mengerjakan pengurusan tersebut, Jaringan yang sering Offline sehingga pembuatan KK,KTP dan lainnya mengalami keterlambatan, Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Pelalawan harus memperhatikan masyarakat yang terdapat di wilayah pelosok Kabupaten Pelalawan seringkali belum terjangkau pelayanan publik yang disediakan pemerintah daerah yang masih sulit untuk mendapatkan pelayanan karena keterbatasan juga dapat mengakibatkan masyarakat pelosok menjadi tidak peduli dan tidak tertarik dalam pembuatan e-KTP. Dan juga masih adanya pegawai yang belum berlaku adil dalam memberikan pelayanan, karna masih mendahulukan keluarga, teman kerabat dan lainnya. Dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam melengkapi persyaratan.

Berdasarkan undang-undang no 23 tahun 2016 dan peraturan daerah nomor 5 tahun 2012 tentang administrasi kependudukan kepengurusan KK,KTP,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan Akta kelahiran sesuai dengan SOP adalah 14 hari kerja. Dan dalam pelaksanaan pelayanan yang banyak belum terselesaikan dalam 14 hari kerja yaitu pembuatan KK,KTP,dan Akte Kelahiran dan hal ini dapat dilihat sebagaimana peneliti gambarkan tabel berikut:

Tabel 1.3 Data Pelayanan Disduk Capil Tahun 2016-2018

JENIS DOKUMEN	JUMBLAH DOKUMEN YANG MASUK			DOKUMEN YANG SELESAI			DOKUMEN YANG TIDAK SELESAI		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Akta Kelahiran	350.617	320.630	370.358	106.115	115.510	109.620	244.502	205.120	260.738
Kartu Keluarga	125.120	103.145	105.115	85.523	92.564	94.793	39.597	10.581	10.322
Ktp	220.125	208.115	237.408	203.140	195.125	225.650	16.985	12.990	11.758

Sumber : Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan Tahun 2018

Dari tabel 1.3 dapat disimpulkan bahwa masih adanya dokumen yang masuk yang belum diselesaikan dalam 14 hari kerja, hal ini disebabkan berbagai faktor, salah satunya adalah kurangnya sarana prasana pendukung, jaringan sering often, kurangnya tenaga kerja serta kurangnya kesadaran masyarakat untuk melengkapi persyaratan.

berdasarkan Pemaparan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk karya ilmiah mengenai **Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kabupaten Pelalawan.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas dapat dikatakan bahwa yang menjadi fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Pelalawan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Hambatan apa saja yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan.

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik, di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan.
2. Untuk menganalisis hambatan apa saja yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Akademik, sebagai bahan informasi bagi peneliti lain yang mengkaji tentang birokrasi pemerintah pada masa yang akan datang.
2. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi bahan untuk evaluasi kinerja instansi Pemerintah khususnya Kabupaten Pelalawan.
3. Penelitian ini bermanfaat bagi ilmu pengetahuan khususnya ilmu administrasi Negara dan juga terhadap Pemerintahan Kabupaten Pelalawan.

Sistematikan Penulisan

Secara sistematis penulisan ini akan dipaparkan dalam lima pokok bahasan, dan dari masing-masing pokok bahasan kan dibagi ke dalam sub-sub sebagai berikut :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat, serta sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Dalam bab ini akan dipaparkan tentang pengertian pelayanan, mekanisme pengurusan, definisi operasional dan konsep, variabel, serta hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan membahas metode yang digunakan, pendekatan dalam penelitian, populasi, dan sampel, teknik pengumpulan data, jenis dan sumber data, teknik analisa data, dan lokasi penelitian.

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.

Dalam bab ini penulis akan membahas mengenai sejarah dan pornografi daerah Kabupaten Kampar, keadaan Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan, struktur organisasi dan deskripsi jabatan serta perkembangan perusahaan.

BAB V HASIL PENELITIAN DAB PEMBAHASAN

Dalam bab ini memberikan gambaran tentang tujuan umum di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten pelalawan, struktur organisasi dan kegiatan kerja organisasi, serta pembahasan tentang pelayanan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup yang berisi tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari bab-bab sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

KAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pelayanan

Harbani pasolong (2010:128) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan menteri pendayagunaan Aparatur Negara mengemukakan bahwa pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Moenir dalam (Harbani pasolong 2011:128) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung. Sedangkan Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang penerima.

Dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan pelayanan tidak hanya dilihat melalui hasil atau produk layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh sikap pemberi layanan. Pendapat lain mengenai pelayanan disampaikan oleh Cronross dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006: 2): “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi

pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

2.1.1 Pengertian Publik

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai cara berpikir dan harapan yang sama terhadap hal-hal yang bersifat umum. Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, orang banyak, ramai. Sementara Syafiie Inu Kencana (2006:18) mengartikan kata publik sebagai "sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki".

Publik merupakan sekumpulan orang atau kelompok dalam masyarakat yang memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap sesuatu hal. Kepentingan yang sama itulah yang mengikat anggota publik satu sama lain (Kriyantono, 2008:3). Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Dwiyanto Agus (2006:136) mendefinisikan pelayanan publik adalah: "Serangkaian aktivitas

yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan pengguna, Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.” Dari pendapat Dwiyanto Agus menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh birokrasi publik atau pemerintah kepada masyarakat terkait kewajiban seorang warga negara.

Kewajiban yang dimaksud berhubungan dengan individu pemohon jasa sendiri (misal kelengkapan kependudukan: e-KTP, akta kelahiran, KK) dan dapat juga terkait dengan kelompok atau organisasi (misalnya izin gangguan). H.A.S. Moenir (2002:7) menyatakan: “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.” Pelayanan umum merupakan pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintahan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat publik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Harbani Pasalong (2010:128) setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.” Sedangkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



menurut Mediya Lukman (2013:15) pengertian pelayanan publik,=/ umum/masyarakat bisa dijabarkan sebagai pengertian pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau institusi-institusilain atas nama pemerintahan kepaa masyarakat. Sementara dalam undang-undang no 25 tahun 2019 tentang pelayanan publik,pealayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan atau rangkain kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan adminitratif yag disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pendapat lain dari Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006:4) “Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non-komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

2.3 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesionalan

Untuk memberi pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003).

1. Transparansi

Bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta muda dimengerti.

2. Akuntabilitas

dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundan-undangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. .Kondisional

sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas.

4. Partifasif

Mendorog peran serta masyarakat dalam menjalankan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhn dan harapan masyarakat.

5. kesamaan hak

tidak deskriminatif dalam arti tidak membedakan suku,ras, agama, golongan, genjer, dan status ekonomi.

6. keseimbangan hak dan kewajiban

7. pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Adapun prinsip-prinsip dalam pelayanan publik sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Muslim Dan Larbi Hadi, 2017:37) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

1) Persyaratan teknis dan aministratif pelayanan publik.

2) Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

8. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

9. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

10. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Berdasarkan pengertian di atas maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan. Serta tidak mengabaikan prinsip-prinsip dalam pelayanan publik.

2.4 Standar Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparaturnya pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan terbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 (Hardiyansyah, 2011:28), sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No.25 tahun 2009, komponen standar pelayanan meliputi:

a. Dasar hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.

b. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

c. Sistem, mekanisme dan prosedur

Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

e. Biaya/tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

f. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

g. Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

h. Kompetensi pelaksanaan

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.

i. Pengawasan internal

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

k. Jumlah pelaksana

Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.

l. Jaminan pelayanan

Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

m. Jaminan keamanan dan keselamatan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan

n. Evaluasi kinerja Pelaksana

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

Jenis- jenis Pelayanan

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia,

karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut. Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam.

Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/ MENPAN/ 7/2003 dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006:20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

1. Pelayanan administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

2. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasinya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran Harbani Pasolong (2010 :129).

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu :

1. Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
2. Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.
3. Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.
4. Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya. Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain :
 - a. Mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu);
 - b. Meningkatkan produktivitas barang dan jasa;
 - c. Ketepatan ukuran/kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yang cukup;
 - d. Menimbulkan rasa kenyamanan;
 - e. Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara.

2.5.1 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah.

Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen

mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Batinggi Achmat (1999:53) adalah tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.

Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan orang. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut.

Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Batinggi Ahmad (1999:53) antara lain adalah:

1. Pembagian kerja yang kurang jelas
2. Adanya hierarki jabatan,
3. Adanya pengaturan sitem yang konsisten
4. Prinsip formalistic impersonality,
5. Penempatan berdasarkan karier,
6. Prinsip rasionalitas.

Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

1. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
2. Melakukan kerjasama;
3. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik
5. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggara berkewajiban:

1. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
2. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
3. Menempatkan pelaksana yang kompeten
4. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
5. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara yang dibentuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik hendaknya instansi memperhatikan hak dan kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan pada undang-undang.

2.5.2 Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi social dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

Pelayanan yang berkualitas menurut Kasmir dalam (Harbani Pasolong 2010:133) mengatakan pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Sedangkan menurut Sinambela dalam (Harbani Pasolong 2010:133) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari;

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta muda dimengerti.
2. Akuntabilitas yaitu pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan.
5. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut H.A.S. Moenir (2002:205) antara lain:

1. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.maksudnya
2. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
3. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur
4. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu waktu dapat dirubah apabila perlu.
5. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
6. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
7. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

kualitas pelayanan publik terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan, pendapat dari Zaithaml DKK dalam (Harbani Pasolong 2010:135) produk pelayanan publik memiliki tugas indikator :

1. Tangibles yaitu kualitas pelayanan berupa serana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi ruang tunggu, tempat informasi.
2. Reliability atau reabilitas adalah kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Responsivess atau responsivitas adalah kesanggupan untuk membantu penyediaan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance atau kepastian adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empathy adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

2.6 Pelayanan Publik Menurut Pendapat Islam

Di dalam kitab suci Al-Qur'an terdapat ayat yang berhubungan dengan pelayanan publik. Allah menganjurkan setiap orang yang beriman agar memberi pelayanan yang baik. Allah Swt berfirman dalam surat An-Nisa : 36 : Artinya :

﴿وَاعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا ۚ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَنًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَن كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا ۝﴾

Artinya: Sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatupun, dan berbuat baiklah kepada dua orang Ibu-Bapak, karib-kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh, dan teman sejawat, Ibnu sabil dan hamba sahayamu. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membangga-banggakan diri. Dekat dan jauh di sini ada yang mengartikan dengan tempat, hubungan kekeluargaan, dan ada pula antara yang Muslim dan yang bukan Muslim. Ibnu sabil ialah orang yang dalam perjalanan yang bukan ma'shiat yang kehabisan bekal. Termasuk juga anak yang tidak diketahui Ibu Bapaknya.

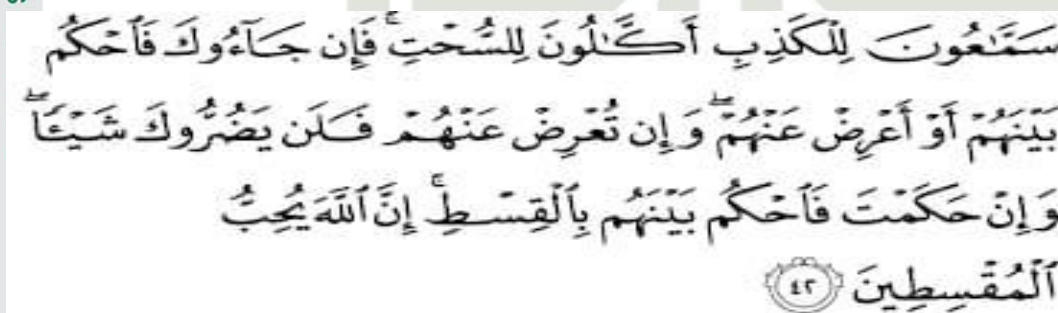
Dalam konsep Islam amanah jujur dan adil sangat diutamakan, ini demi terciptanya kepercayaan antara pengikut pada pemimpin, pada pelayanan khususnya yang paling ditakuti terjadinya sogokan dalam suatu urusan antara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang mengurus dengan yang diurus. Di negara kita ini terdapat juga hal-hal seperti misalkan, seseorang pemimpin yang akan membuat gampang urusannya dengan hanya membayar uang sogokan, padahal dalam Islam pemberi suap dan penerima suap sama-sama terlibat dosa dan akan mendapatkan ganjaran neraka oleh Allah.

Allah berfirman dalam Surat Al-Maidah:



Artinya : Mereka itu adalah orang-orang yang suka mendengar berita bohong, banyak memakan yang haram. jika mereka (orang Yahudi) datang kepadamu (untuk meminta putusan), Maka putuskanlah (perkara itu) di antara mereka, atau berpalinglah dari mereka; jika kamu berpaling dari mereka Maka mereka tidak akan memberi mudharat kepadamu sedikitpun. dan jika kamu memutuskan perkara mereka, maka putuskanlah (perkara itu) diantara mereka dengan adil, sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang adil.

Dalam Surat Al-Maidah dijelaskan adanya seorang pemimpin yang adil dan jujur dalam melaksanakan tugasnya, begitu layaknya dalam hal kepengurusan pembuatan akta kelahiran, akta kematian, surat nikah, surat cerai dan pengurusan administrasi lainnya. Tidak ada pelayanan yang diberikan pandang bulu siapa yang membayar uang sogokan atau pelicin dipercepat dipermudah karena hal ini dilarang dalam agama Islam. Oleh karena itu, Islam adalah peraturan yang sempurna yang mengatur kehidupan manusia sesama manusia Untuk itu menegaskan juga dalam hal pelayanan untuk kelompok pemerintah dan masyarakat

hendaknya saling berlaku adil dan jujur sehingga terciptanya pemimpin yang selalu amanah. Hubungan kedua pihak ini harus baik untuk menghasilkan suatu kerja sama yang saling menguntungkan, membutuhkan dan saling memahami.

Dalam perspektif Islam diriwayatkan dari Syauban Radhiyallahu Anhu, beliau berkata :

Rasululullah Shalallahu Alaihi wa Sallam melaknat tukang beri sogok, menerima sogok, dan menjadi perantara di antaranya”, karena keduanya di sisi Allah SWT sama-sama mendapat laknat. Jadi, dengan melihat pelaksanaan tugas yang sedemikian sentralnya maka sangat perlu diperhatikan efektifitasnya, yaitu sejauh mana pelaksanaan tugas mampu dilakukan oleh para pegawai guna menciptakan efektivitas birokrasi yang baik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan Sehubungan dengan sikap dan pelayanan yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa suatu instansi/lembaga pemerintah untuk menentukan pelayanan yang unggul/prima, sikap unggul dan prima yakni suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani klien atau masyarakat secara baik sehingga masyarakat menjadi puas.

Maka dengan mengacu kepada pandangan AS.Moenir, (2000 : 15) menyatakan bahwa untuk melakukan hal tersebut mengandung empat unsur yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan”. Keempat unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pelayanan yang terintegrasi yang maksudnya pelayanan menjadi tidak prima atau unggul bila ada salah satu komponen yang kurang. Untuk mendapat tingkat pelayanan yang prima atau unggul setiap pegawai harus mempunyai keterampilan tertentu diantaranya berpenampilan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



menarik dan rapi, bersikap ramah setiap melayani, tenang dalam bekerja, serta tidak tinggi hati karena adanya saling ketergantungan antara masyarakat dan pihak pegawai itu sendiri.

Menguasai pekerjaan baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya dan bagian lain untuk mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat pelanggan dan memiliki kemampuan mengenai keluhan para pelanggan atau klien secara profesional, yang mana suatu cara teknik dalam memenuhi, menanggapi kepentingan kebutuhan dan keluhan orang lain. Pelayanan yang diberikan dapat berhasil dengan baik, maka perlu seseorang dalam melayani ini sangat menentukan.

Prilaku tersebut dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan manusianya sebagai pegawai baik secara individu maupun kelompok. Masalah pelayanan umum merupakan masalah yang perlu diperhatikan baik oleh masyarakat itu sendiri maupun bagi instansi atau lembaga pemerintah maupun swasta. Mendapatkan pelayanan yang baik adalah salah satu hak dasar yang bersifat universal berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak tersebut dan dilakukan oleh organisasi yang memberikan jasa yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan.

Dalam rangka mengatasi kelambanan pelayanan ini, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan de birokratisasi dan deregulasi, dalam pemerintahan yang dijalankan aparat pemerintah yang selama ini dirasa banyak mengalami hambatan teknis. Dengan dikeluarkannya de birokrasi dengan deregulasi diharapkan kepada aparat pemerintah dalam melaksanakan misinya sebagai abdi negara dan abdi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat akan menjadi kenyataan. Oleh karena itu citra pemerintah sebagai pelayanan masyarakat akan benar-benar dapat terwujud sebagaimana yang diharapkan.

2.7 Penelitian Terdahulu

Puji Rahayu, Dkk 2015 Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Gayamsari Kota “Kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari masih kurang maksimal. Dilihat dari *Tangible*, peralatan E-KTP di Kecamatan Gayamsari jumlahnya masih kurang karena hanya satu perangkat saja. Pamflet tentang prosedur pelayanan harus dipasang pada lokasi strategis dan dibuat lebih menarik. Kecamatan Gayamsari belum memiliki TPDK. Dari sisi *Reliability*, Pegawai belum memberikan pelayanan sesuai dengan janjinya. Masalah yang muncul dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Gamyamsari adalah masyarakat mengembalikan E-KTP yang sudah dibagikan karena ada penulisan dalam komponen identitas. Dari sisi *Responsiveness*, pegawai yang memberikan pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari belum tanggap terhadap masyarakat yang datang untuk mengurus E-KTP. Dari sisi *Assurance* tidak ada kepastian waktu kapan E-KTP bisa diambil dan pegawai kurang memiliki pengetahuan dalam mengoperasikan komputer. Dari sisi *Emphaty*, masyarakat merasa kurang nyaman dengan jam pelayanan.”

Muhammad Razlan Dkk, 2016 Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga “Dari aspek Keandalan (*Reliability*), Masyarakat Kabupaten Lingga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Dari aspek Daya Tanggap(*Reaponsiveness*) Masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung saling berkomunikasi. Hal ini ditunjukkan dari petugas yang mau membantu kesulitan yang dialami pengunjung. Dari aspek Jaminan (*Assurance*)Keamanan di lingkungan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga masih belum terbilang aman, dikarenakan belum adanya penjaga parkir untuk di bagian luar kantor, dan peneliti juga melihat secara langsung bahwa tempat parkir masih terlihat kecil, kendaraan warga yang sedang menerima pelayanan juga terlihat parkir bebas di area depan kantor dan di halaman kantor. Dari aspek empati (*Emphaty*) Kesediaan petugas dalam melayani masyarakat sudah baik dengan adanya tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelas nyamengenai prosedur pelayanan.

Sri Susanti, 2015 Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping “pelaksanaan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping dilihat dari aspek fasilitas fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*),jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) yaitu: (1) Bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Gamping belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti se kursi ruang tunggu yang belum memadai dengan jumlah pengunjung setiap harinya,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan. Hal ini terjadi dikarenakan keterbatasan biaya dan belum ada dana yang diberikan Kabupaten Sleman untuk Proses Pengadaan. (2) Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Kecamatan Gamping dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan (3) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. (4) keamanan di Kecamatan Gamping sudah menunjukan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkirannya. (5) Aspek empati (*empathy*), yang diberikan pihak Kecamatan Gamping yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.8 Konsep Operasional

Tabel 2.1 Indikator Pelayanan

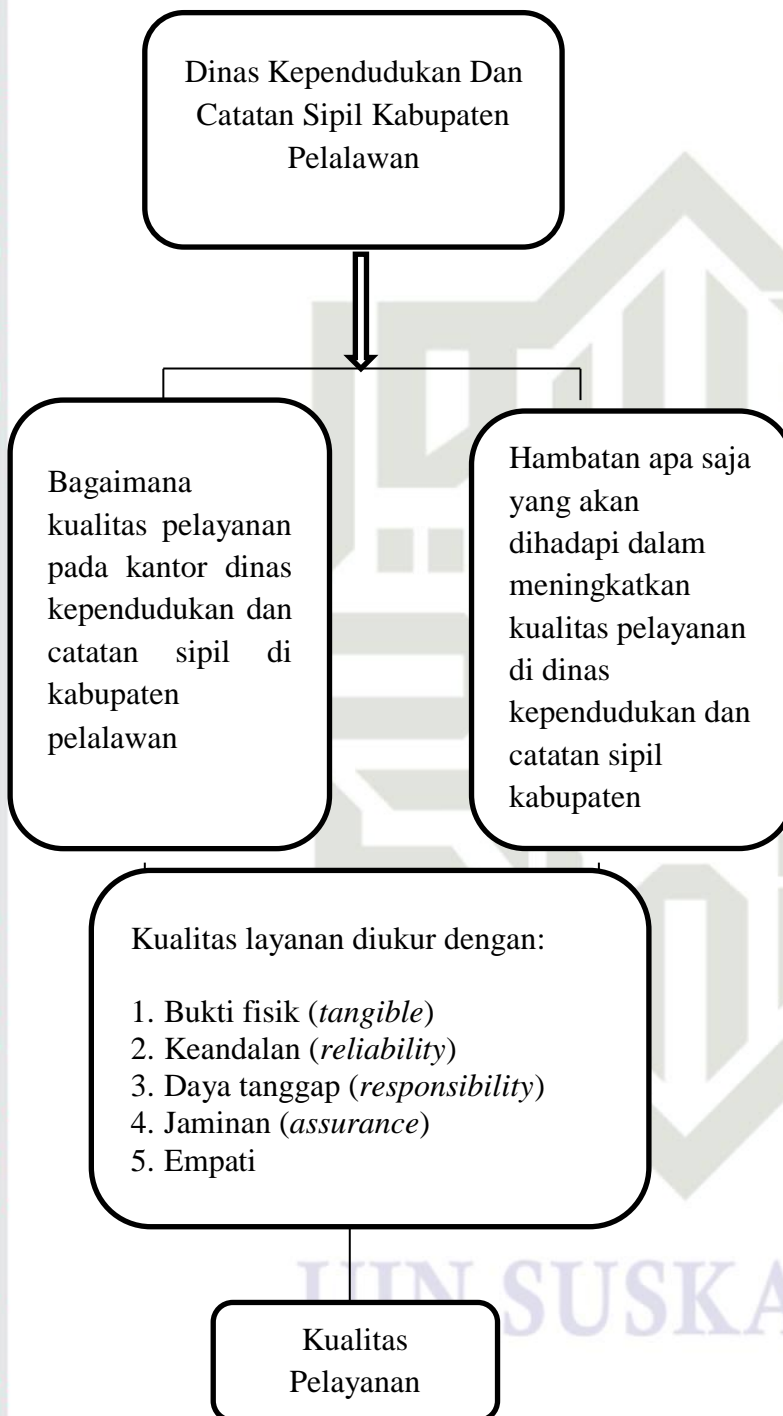
Variabel	Indikator	Sub Indikator
Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kabupaten Pelalawan	1. Tangibles (ketampakan fisik)	a. Kemudahan dalam proses pelayanan b. pengguna alat bantu dalam proses pelayanan
	2. Reability (keandalan)	a. kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan b. memiliki standar pelayanan yang jelas
	3. Responsiveness (ketanggapan)	a. merespon setiap masyarakat yang melakukan pelayanan
	4. Assurance (jaminan)	a. petugas memberikan jaminan tepat waktu
	5. Empaty (empati)	a. sikap pegawai dalam memberikan pelayanan

Sumber Zaithaml, DKK (dalam Hardiansyah 2011 : 46)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kerangka Pemikiran



Sumber: Zaithaml, DKK

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi dan waktu penelitian yaitu pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan, dalam waktu lebih dan kurang 6 bulan terhitung dari bulan Maret-Mei 2020.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pelaksanaan penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu

3.2.1 Observasi

Observasi ialah mengamati secara langsung objek yang diteliti, guna untuk lebih mengetahui sejauh mana pelaksanaan tugas pegawai dalam penerbitan Akta Kelahiran, kartu Tanda penduduk, dan Kartu Keluarga sehingga data yang diperlukan benar-benar dapat dipertanggung jawabkan.

3.2.2 Wawancara

Wawancara adalah melakukan dialog/percakapan (tanya jawab) untuk memperoleh data secara langsung dari responden.

3.2.3 Angket

Angket merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang yang diberi angket tersebut bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan. Dan angket disini berupa perlengkapan hasil penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer, data yang penulis kumpulkan langsung dari responden, dalam penelitian ini penulis mengambil data dalam bentuk pendapat responden dengan cara wawancara terstruktur.
2. Data sekunder, data yang berasal dari laporan – laporan yang terlampir di kantor tempat penelitian dilakukan, Badan Pusat Statistik, Teori-teori, Buku dan dokumen pendukung lainnya.

3.4 Key Informan

Key informan merupakan seseorang atau beberapa orang, yaitu orang-orang yang paling banyak mengetahui informasi yang tersedia.

Tabel 3.1 Key Informan

No	Keterangan	Jumlah Orang
1	Kasubbag Umum Kepegawaian	1
2	Pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	1
	Pegawai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	1
	Masyarakat	5
	Total	8

3.5 Analisis Data

Analisis dilakukan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif kualitatif dengan persentase yaitu setelah data terkumpul sedemikian rupa, kemudian data tersebut di kelompokkan, diangkakan sekedar untuk mempermudah penggabungan dua atau lebih data variabel. Kemudian sesudah terdapat hasil akhir lalu dikualifikasikan kembali sehingga diperoleh gambaran yang menyeluruh tentang persoalan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Objek Penelitian

Kabupaten Pelalawan merupakan sebuah kabupaten hasil pemekaran dari Kabupaten Kampar, yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 53 Tahun 1999 tentang pembentukan Kabupaten Pelalawan, Rokan Hulu Rokan Hilir Siak, Karimun, Natuna, Kuantan Singingi, Dan Kota Batam. Pembentukan Kabupaten Pelalawan atas dasar Kesepakatan dan Kebulatan Tekad bersama yang dilakukan melalui musyawarah besar masyarakat Kampar Hilir pada tanggal 11 s/d 13 April 1999 di Pangkalan Kerinci. Rapat tersebut menghadirkan seluruh komponen masyarakat yang terdiri dari Tokoh Masyarakat, Tokoh Pemuda, Lembaga-Lembaga Adat, Kaum Intelektual, Cerdik Pandai dan Alim Ulama. Dari musyawarah besar tersebut ditetapkan Pelalawan yang bermula dari Kerajaan Pekantua, yang melepaskan diri dari Kerajaan Johor tahun 1699 M, kemudian berkuasa penuh atas daerah ini.

Pada awalnya terbentuknya kabupaten Pelalawan terdiri atas 4 wilayah kecamatan, yakni: Langgam, Pangkalan Kuras, Bunut, dan Kuala Kampar. Kemudian setelah terbit Surat Dirjen PUOD No.138/1775/PUOD tanggal 21 Juni 1999 tentang pembentukan 9 (sembilan) Kecamatan Pembantu di Provinsi Riau, maka Kabupaten Pelalawan dimekarkan menjadi 9 (sembilan) kecamatan, yang terdiri atas 4 kecamatan induk dan 5 kecamatan pembantu, tetapi berdasarkan SK Gubernur Provinsi Riau No. 136/TP/1443, Kabupaten Pelalawan dimekarkan kembali menjadi 10 (sepuluh) kecamatan. Namun, setelah terbitnya Peraturan

Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 06 Tahun 2005, maka Kabupaten Pelalawan terdiri atas 12 kecamatan dan terdapat 106 Pemerintahan Desa, 12 Pemerintahan Kelurahan.

Luas Kabupaten Pelalawan 13.924,94 Km, yang sebagian besar wilayah terdiri dari daratan, dan sebagian lainnya kepulauan. Beberapa Pulau Besar yang ada di wilayah Kabupaten Pelalawan diantaranya Pulau Mendul (Penyalai), Pulau Muda, Pulau Serapung, Pulau Lebu, dan Pulau-pulau kecil lainnya Adapun batas-batas wilayah kabupaten Pelalawan yaitu :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Siak dan Kabupaten Teluk Meranti
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Kuantan Singingi, Pasir Penyu, dan Indragiri Hulu
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Kuantan Singingi, Kabupaten Kampar, dan Kota Pekanbaru
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Provinsi Kepulauan Riau dan Kabupaten Indragiri Hilir

4.2 Visi dan Misi Kabupaten Pelalawan

1. Visi Kabupaten Pelalawan

“Terwujudnya Kabupaten Pelalawan Yang Sejahtera, Mandiri, Inovatif, Dan Berdaya Saing Global Secara Berkelanjutan, Dalam Masyarakat Inklusif Yang Beradab, Beriman, Bertakwa Dengan Mengembangkan Nilai Budaya Melayu Tahun 2025”

Rumusan Visi tersebut diatas mengandung makna sebagai berikut:

- a. Kabupaten Pelalawan yang maju dan sejahtera
- b. Pemberdayaan Ekonomi Kerakyatan ;
- c. Pertanian yang unggul ;
- d. Industri yang tangguh ;
- e. Masyarakat beriman dan bertaqwa serta kebudayaan melayu.

2. Misi Kabupaten Pelalawan

- a. Meningkatkan kualitas kehidupan dengan terpenuhinya kebutuhan dasar, sandang pangan, papan, pendidikan, kesehatan, bermartabat dan berbudaya ;
- b. Menciptakan lapangan kerja yang meningkatkan pendapatan masyarakat masyarakat melalui pembangunan usaha ekonomi kerakyatan ;
- c. Meningkatkan hasil dan mutu pertanian melalui pemanfaatan teknologi berbasis agrobisnis serta pengelolaan hutan-hutan yang lestari ;
- d. Menciptakan dan membina industri yang mampu menghasilkan produk yang berdaya saing dan berwawasan lingkungan ;
- e. Peningkatan pengamalan ajaran agama dalam kehidupan sehari-hari melalui pendidikan agama dan memfungsikan lembaga-lembaga keagamaan sebagai wadah pembinaan umat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.3 Aktivitas Objek Penelitian

Berdasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007, Pemerintah Kabupaten Pelalawan menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 07 tahun 2008. Mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 07 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Pelalawan dan Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 30 Tahun 2010 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan sebagai berikut :

1. Kedudukan

- a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah unsur pelaksana pemerintah daerah dibidang urusan Administrasi Kependudukan.
- b. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang

2. Tugas

Kepala dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintah Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang Kependudukan dan Pecatatan Sipil.

3. Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas :

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil
- b. Penyelenggaraan Urusan pemerintah dan Pelayanan umum dibidang kependudukan dan Catatan Sipil

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas pendaftaran penduduk dan Catatan Sipil
 - d. Penyelenggaraan urusan penata usaha Dinas
 - e. Pembinaan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)
 - f. Pelaksana tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.
4. Kewenangan
- Dalam melaksanakan tugasnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki kewenangan sebagai berikut:
- a. Koordinasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
 - b. Pembentukan Instansi Pelaksana yang tugas dan fungsinya di bidang Administrasi Kependudukan
 - c. Pengaturan teknis penyelenggara Administrasi Kependudukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan
 - d. Pembinaan dan Sosialisasi penyelenggara Administrasi Kependudukan
 - e. Pelaksana kegiatan pelayanan masyarakat dibidang Administrasi Kependudukan
 - f. Penugasan kepada desa atau nama lain untuk menyelenggarakan sebagian urusan Administrasi Kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan
 - g. Pengelolaan dan penyajian Data Kependudukan berskala Kabupaten/Kota
 - h. Koordinasi dan pengawasan atas penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Struktur Organisasi

Dari Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat
3. Bidang Informasi Kependudukan
4. Bidang Perkembangan Kependudukan
5. Bidang Pencatatan Sipil
6. Kelompok Jabatan Fungsional

Dari bagan diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas selaku Kepala satuan Kerja Perangkat Daerah mempunyai tugas memimpin, merencanakan, mengkoordinasikan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan seluruh kegiatan Dinas sesuai dengan kewenangannya.

2. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan penyusunan Program dan rencana kerja, koordinasi Pemantauan dan pengendalian serta evaluasi pelaksanaan Tugas Daerah. Sekretariat yang dimaksudkan diatas dipimpin oleh seorang sekretaris yang dalam melaksanakan tugasnya mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rencana dan Program Kerja Pengelolaan pelayanan kesekretariatan.
- b. Perumusan kebijakan koordinasi penyusunan program dan penyelenggaraan tugas-tugaas semua bidang secara terpadu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Perumusan kebijakan pelayanan Administrasi Dinas.
- d. Pelaksanaan pembagian tugas, memberikan arahan dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas bawahan dilingkungan Sekretariat Dinas.
- e. Perumusan kebijakan pengelolaan Administrasi umum dan Rumah tangga Dinas.
- f. Perumusan kebijakan pengelolaan kelembagaan dan ketatalaksanaan serta hubungan masyarakat.
- g. Penginventarisasian permasalahan-permasalahan guna menyiapkan petunjuk pemecahan masalah.
- h. Perumusan kebijakan pengelolaan administrasi pengelolaan pegawai
- i. Perumusan kebijakan administrasi pengelolaan keuangan.
- j. Perumusan kebijakan pelaksanaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas Dinas.
- k. Perumusan kebijakan Pengkoordinasian publikasi pelaksanaan tugas Dinas.
- l. Penetapan rumusan kebijakan Pengkoordinasian penyusunan dan penyampaian bahan pertanggung jawaban pelaksanaan tugas Dinas.
- m. Pelaporan pelaksanaan tugas pengelolaan pelayanan kesekretariatan.
- n. Pelaksanaan Evaluasi pengelolaan pelayanan kesekretariatan.
- o. Pelaksanaan koordinasi dengan unit kerja / instansi Lembaga dibidang pengelolaan pelayanan kesekretariatan.
- p. Pelaksanaan pembagian tugas, arahan, dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas bawahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

q. Pelaksanaan tugas lain dari Kepala Dinas sesuai dengan Bidang tugasnya.

3. Bidang Informasi Kependudukan

Bidang Informasi kependudukan mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Membangun Bank data Kependudukan
- b. Membantu dan Menyebarkan tempat perekaman data kependudukan di kecamatan
- c. Membantu replika data Kependudukan
- d. Merekam data hasil pelayanan pendaftaran dan pencatatan sipil serta pemutakhiran data penduduk dengan menggunakan SIAK
- e. Mengevaluasi dan melaporkan pengelolaan informasi administrasi kependudukan
- f. Membangun dan mengembangkan jaringan komunikasi data
- g. Menyediakan perangkat keras dan perlengkapan lainnya serta penyediaan jaringan komunikasi data sesuai tempat pelayanan dokumentasi kependudukan
- h. Memelihara dan perawatan perangkat SIAK
- i. Menyajikan dan Mendesimalisi informasi kependudukan
- j. Membina dan pengembangan sumber daya manusia pengelola informasi administrasi kependudukan
- k. Menyuluh dan membina administrasi kependudukan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas Bidang informasi kependudukan mempunyai fungsi sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Pembangunan Bank data kependudukan
- 2) Pengevaluasian dan pelaporan pengelolaan informasi administrasi kependudukan
- 3) kependudukan
- 4) Pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi data
- 5) Penyediaan perangkat keras dokumen kependudukan
- 6) Pemeliharaan dan perawatan jaringan SIAK
- 7) Penyajian dan desiminasi informasi kependudukan
- 8) Pengembangan sumber daya manusia pengelola informasi administrasi kependudukan
- 9) Pelaksanaan pembagian tugas, arahan, dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas bawahan
- 10) Pelaksanaan tugas lain dari kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

4. Bidang Perkembangan Kependudukan

Adapun fungsi bidang perkembangan penduduk adalah :

- a. Menetapkan kebijakan perkembangan kependudukan
- b. Menyusun dan merekomendasikan kebijakan kependudukan daerah dengan lembaga pemerintahan dan lembaga non pemerintahan
- c. Menyelenggarakan kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan dalam rangka tertib administrasi kependudukan
- d. Menetapkan indikator kependudukan, proyeksi penduduk dan analisa dampak kependudukan serta kebijakan kependudukan kepada khlayak sasaran

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Mengkoordinasikan dan mengsosialisasikan hasil penyusunan indikator proyeksi dan analisa dampak serta kebijakan kependudukan
- f. Menetapkan norma, standar, prosedur dan kriteria penyelenggaraan pengendalian kuantitas, pengembangan kualitas, pengarahannya mobilitas, dan persebaran serta perlindungan penduduk
- g. Melaksanakan kebijakan pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarahannya mobilitas atau penataan pengelolaan dan perlindungan penduduk dalam konteks pembangunan berwawasan kependudukan
- h. Membuat analisis pengendalian kualitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarahannya mobilitas atau penataan persebaran dan perlindungan penduduk serta pembangunan berwawasan kependudukan
- i. Mengkoordinasikan dan kerjasama antar daerah dalam pelaksanaan kebijakan pengendalian kuantitas penduduk, pengarahannya mobilitas atau penataan perubahan dan pengembangan penduduk serta pembangunan berwawasan kependudukan
- j. Menilai dan melaporkan kinerja pembangunan kependudukan secara periodik
- k. Memantau, mengevaluasi, dan melaporkan indikator kependudukan proyeksi penduduk, analisis dampak kependudukan, serta penyelesaian kebijakan kependudukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- l. Mengawasi indikator kependudukan proyeksi penduduk dan analisa dampak kependudukan serta penyerasian kebijakan kependudukan
- m. Memantau, mengevaluasi, melaporkan pelaksanaan pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarahannya mobilitas atau penataan pengelolaan dan perlindungan penduduk dalam konteks pembangunan berwawasan kependudukan
- n. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 14 Bidang Perkembangan Kependudukan mempunyai tugas :
 - 1) Penetapan Perkembangan kependudukan;
 - 2) Penyusunan dan rekomendasi kebijakan kependudukan;
 - 3) Penyelenggaraan kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan;
 - 4) Penetapan indikator proyeksi dan analisa dampak serta kebijakan kependudukan;
 - 5) Penetapan norma, standar dan prosedur mobilitas dan persebaran serta perlindungan penduduk;
 - 6) Pelaksanaan kebijakan pengendalian kuantitas penduduk;
 - 7) Pembuatan analisis pengendalian kuantitas penduduk;
 - 8) Pengkoordinasian dan kerjasama kebijakan pengendalian kuantitas penduduk;
 - 9) pendudukan;
 - 10) Penilaian dan pelaporan kinerja pembangunan kependudukan secara periodik;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 11) Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan indikator kependudukan, proyeksi penduduk, analisa dampak kependudukan serta penyelesaian kebijakan kependudukan;
- 12) Pengawasan indikator kependudukan, proyeksi penduduk, dan analisa dampak kependudukan serta penyerasian kebijakan kependudukan;
- 13) Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksana pengendalian kuantitas penduduk;
- 14) Pelaksanaan pembagian tugas, arahan, dan pengawasan terhadap pelaksana tugas bawahan;
- 15) Pelaksanaan tugas lainnya dari kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Untuk melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud diatas bidang pencatatan sipil memiliki fungsi sebagai berikut :

- 1) Pengkoordinasian berkaitan dengan kelahiran dan kematian;
- 2) Pembinaan dan perumusan pencatatan dan penerbitan akte perkawinan;
- 3) Perumusan pencatatan dan penerbitan dokumen;
- 4) Pencatatan dan penerbitan status kewarganegaraan;
- 5) Perubahan dan pembatalan akta pencatatan peristiwa penting lainnya
- 6) Pelaksanaan pembagian tugas, arahan, dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas bawahan;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7) Pelaksanaan tugas lainnya dari kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

5. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional merupakan :

- a. Terdiri dari sejumlah tenaga Fungsional yang terbagi dalam kelompok tenaga fungsional sesuai dengan bidang keahliannya
- b. Masing-masing kelompok jabatan fungsional dikoordinasikan oleh tenaga pejabat senior yang ditunjuk oleh Kepala Dinas
- c. Jumlah jabatan fungsional sebagaimana dimaksud ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja
- d. Jenis dan jenjang jabatan fungsional dimaksud diatur sesuai perundang- undangan yang berlaku
- e. Pembinaan terhadap tenaga fungsional dilakukan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan



Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan

1. Visi

“Terwujudnya Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Profesional Berbasis Teknologi Informasi Menuju Pelalawan Emas (Ekonomi Mandiri, Aman Dan Sejahtera) “

2. Misi

“ Mewujudkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Profesional Berbasis Teknologi Informasi Menuju Pelalawan Emas (Ekonomi Mandiri, Aman Dan Sejahtera) “

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan Kantor Disdukcapil Kabupaten Pelalawan telah memberikan pelayanan dengan baik, Ramah, Sopan, dan tanggap setiap keluhan masyarakat, Hanya saja untuk penyediaan Fasilitas masih belum maksimal dilihat dari ruang tunggu yang belum memadai, tempat parkir, dan juga masih ada sebagian pegawai yang masih memberlakukan sistem kekeluargaan, dan belum adanya jaminan kepastian tepat waktu, sehingga membuat masyarakat merasa terlalu lama dalam melakukan kepengurusan Kk,Ktp,Akte Kelahiran dan lain sebagainya.
2. Faktor yang menjadi penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pelalawan adalah sarana prasana yang kurang memadai, sering mengalami jaringan offline dan faktor lain ialah masalah kesadaran masyarakat yang masih sering membawa berkas persyaratan permohonan layanan dengan kurang lengkap.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, peneliti memberi saran agar:

1. Dengan adanya stigma masyarakat bahwa pengurusan pembuatan KTP-E, Kartu Keluarga Akta Kelahiran, Akta nikah, Akta cerai, Akta kematian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.
2. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan harus mengadakan penyuluhan atau sosialisasi kepada masyarakat yang kurang paham mengenai pengurusan dokumen.
3. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan yang semestinya tidak menerapkan sistem diskriminasi terutama kepada masyarakat yang memiliki hubungan keluarga dengan karyawan ataupun pegawai yang ada pada Kantor Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan.
4. Bagi masyarakat lebih teneliti lagi melengkapi persyaratan dalam melakukan sebuah kepengurusan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

Surat An-Nisa : 36

Surat AL- Maidah :42

Basrowi dan Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.

Batinggi, Achmat. (1999). *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

H.A.S Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Kusdarini, Eny. (2011). *Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.

Lukman Mediya (2013) *Badan Pelayanan Umum Dari Birokrasi Menuju Korporasi* Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Muhammad. (2011). *Metode Penelitian Bahasa*. Ygyakarta : Ar-Ruzz Media.

Muslim (2017) *Pelayanan Publik Konsep, Inovasi, Dan Semangat Anti Korupsi*. Pekanbaru : Kreasi Edukasi

Pasalong Harbani (2010) *Teori Adminitrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Safii Kencana Inu (2006) *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta

Soha Miftah (2005) *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Adminitrasi Negara*. Jakarta : Grafindo Persada



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Azis, Sanapiah. (2000). *Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat* Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.

Razlan Muhammad, (2016) *Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga*.

Sisanti Sri (2015) *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Admi Kependudukan Di Kecamatan Gamping*

Warsono Hardi, (2015) *Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Gayamsari Kota*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Pedoman Wawancara

1. Bagaimana proses pelayanan yang di berikan oleh pengawai kepada masyarakat..?
2. Bagaimana kondisi fasilitas yang ada di kantor..?
3. Bagaimana kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan..?
4. Bagaimana standar oprasional prosedur yang di diterapkan..?
5. Bagaimana pelayanan yang baik yang di berikan oleh pelayanan kepada masyarakat..?
6. Bagaimana respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..?
7. Bagaimana ketetapan waktu para aparatur dalam memberikan pelayanan..?
8. Apakah ada jaminan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat..?
9. Bagaimana bentuk jaminanya..?
10. Bagaimana sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI WAWANCARA



Wawancara bersama Bapak Hengky Hadi Saputra S,Sos Selaku Kasubbag Umum Kepegawaian



Wawancara dengan Bapak Rapa'i S,Sos selaku pegawai bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



wawancara dengan Ibuk Rena Suryani S.Pd selaku pegawai Bidang pelayanan Pencatatan Sipil



Wawancara dengan Ibuk Yani selaku masyarakat Kabupaten Pelalawan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Ibuk Asmi selaku masyarakat Kabupaten Pelalawan



Wawancara dengan Ibuk Zaidah selaku masyarakat Kabupaten Pelalawan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonso@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/528/2020 Pekanbaru, 24 Januari 2020 M
Sifat : Biasa 28 Jumadil Awwal 1441 H
Lampiran : -
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada
Yth. **Candra Jon Asmsra, S.Sos, M.Si**
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Dengan hormat,
Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :
Nama : Yulianti
NIM : 11675200001
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "**Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Pelalawan**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.
Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan

Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H. R. Soebrandt No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonso@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/6464/2019
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Pra Riset

Pekanbaru, 28 Oktober 2019 M
29 Safar 1441 H

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
di Tempat

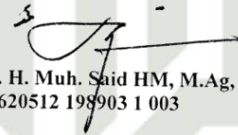
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Yuliati
NIM. : 11675200001
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan **Pra Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
"Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan
Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara
berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.
Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,


Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES**

Jl. H. R. Soebrandt No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/154/2020
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 10 Januari 2020 M
14 Jumadil Awwal 1441 H

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

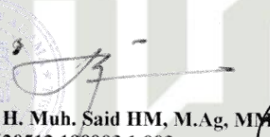
Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Yuliaty
NIM. : 11675200001
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
"Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan
Catatan Sipil di Kabupaten Pelalawan" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara
berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,


Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MPA
NIP. 19620512 198903 1 003

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
 Email : dpmpptsp@riau.go.id Kode Pos : 28126

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/27529
 TENTANG



032010

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Pra Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/6464/2019 Tanggal 28 November 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

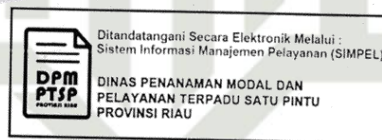
- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : YULIATI |
| 2. NIM / KTP | : 11675200001 |
| 3. Program Studi | : ADMINISTRASI NEGARA |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PELALAWAN |
| 6. Judul Penelitian | : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN PELALAWAN |
| 7. Lokasi Penelitian | : DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN PELALAWAN |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 6 November 2019



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Pelalawan
3. Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pangkalankerinci
4. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan